



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de **PSICOLOGÍA**

“SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON
EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES
DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES
DE LIMA CENTRO, 2023”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autor:

Maria Martha Bejarano O´phelan

Asesor:

Mg. Tania Carmela Lip Marín de Salazar

<https://orcid.org/0000-0001-7439-1495>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

| | | |
|---------------|---------------------------|----------|
| Jurado 1 | ENCISO RIOS, JOHNNY ERICK | 40419265 |
| Presidente(a) | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

| | | |
|----------|------------------------------|----------|
| Jurado 2 | TALLEDO SANCHEZ, KARIM ELISA | 43300453 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

| | | |
|----------|-------------------------------|----------|
| Jurado 3 | FLORES MEJIA, GISELLA SOCORRO | 06093118 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

INFORME DE SIMILITUD

Tesis Maria Bejarano

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

10%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

11%TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

13%

★ repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de Internet

DEDICATORIA

Quisiera darle esta muestra de mi trabajo a Dios, que con su infinito poder logra que sigamos adelante y a mis padres por su comprensión, estima y apoyo condicional que, sin ellos, nada funcionaría como quisiera.

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a todos los profesionales que estuvieron inmersos en mi formación académica en pregrado, por su comprensión, escucha y experticia, asimismo, a mi asesora que dedicó su tiempo y esfuerzos a este proyecto con calidez y paciente.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| JURADO EVALUADOR..... | 2 |
| INFORME DE SIMILITUD..... | 3 |
| DEDICATORIA..... | 4 |
| AGRADECIMIENTO..... | 5 |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | 7 |
| RESUMEN..... | 8 |
| ABSTRACT..... | 9 |
| CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN..... | |
| | 10 |
| CAPÍTULO II: METODOLOGÍA..... | 20 |
| CAPÍTULO III: RESULTADOS..... | 25 |
| CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES..... | 29 |
| REFERENCIAS..... | 34 |
| ANEXOS..... | 39 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Correlación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral..... | 25 |
| Tabla 2. Correlación entre el agotamiento emocional y las dimensiones del desempeño laboral... | 26 |
| Tabla 3. Correlación la despersonalización y las dimensiones del desempeño laboral..... | 27 |
| Tabla 4. Correlación entre la realización personal y las dimensiones del desempeño laboral..... | 28 |

RESUMEN

La investigación presentó como objetivo principal determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Centro, 2023. Para determinar la relación se empleó un enfoque cuantitativo de alcance correlacional, asimismo, el diseño usado fue el no experimental y debido a la recopilación de datos el corte fue transversal. La muestra se conformó por 223 colaboradores del área de ventas empleando un muestreo intencionado, para alcanzar el objetivo general se utilizó dos instrumentos, el Inventario de Burnout de Maslach (IBM) y el cuestionario de Desempeño Laboral de Lulo (2017); ambos instrumentos cuentan con propiedades psicométricas pertinentes y fueron empleadas en muestras similares. Para el análisis estadístico se empleó el coeficiente de Spearman debido a que las variables eran no normales. Los resultados obtenidos concuerdan con la hipótesis general, indicando que sí existe correlación entre las variables principales.

PALABRAS CLAVES: burnout, desempeño laboral, trabajadores

ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the relationship between burnout syndrome and job performance in workers of a telecommunications company in Lima Centro, 2023. To determine the relationship, a quantitative approach of correlational scope was used; likewise, the design used was the non-experimental and due to data collection the section was cross-sectional. The sample was made up of 223 employees from the sales area using intentional sampling. To achieve the general objective, two instruments were used, the Maslach Burnout Inventory (IBM) and Lulo's Work Performance questionnaire (2017); Both instruments have relevant psychometric properties and were used in similar samples. For the statistical analysis, the Spearman coefficient was used because the variables were non-normal. The results obtained agree with the general hypothesis, indicating that there is a correlation between the main variables. Therefore, recommendations are provided to improve this problem through workshops and activities.

KEYWORDS: burnout, job performance, workers

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Situación problemática

En la actualidad, las entidades públicas y privadas están en un entorno muy cambiante y demandante, lo cual puede generar altos niveles de exigencia en sus conocimientos, habilidades y competencias, provocando un afrontamiento de forma inadecuada predisponiendo al colaborador a experimentar estrés. Según la Organización Mundial del Trabajo (OIT) en la Unión Europea, se ha evidenciado en el 2014 que alrededor del 25% de trabajadores ha experimentado estrés y consideran que está perjudicando su calidad de vida, dentro de las encuestas a directivos de las organizaciones, el 85% considera al estrés laboral como el principal problema que experimenta la organización (OIT, 2016)

En América, según una encuesta realizada sobre condiciones de trabajo y salud en el 2012, el 10% señala que experimenta preocupación o tensión laboral, asimismo, de 9% a 13% padecen tristeza y síntomas relacionados a la depresión, de 13% a 19% experimentaron problemas de sueño, todos estos síntomas, indican que están relacionados al ámbito laboral (OIT, 2016). Este estrés laboral también es conocido como síndrome de Burnout, el cual es una respuesta ante la tensión o percepción de una carga laboral excesiva que se caracteriza por un desgaste a nivel emocional y podría desencadenar comportamientos insensibles hacia los clientes las personas alrededor (Leiter y Maslach, 1988)

En América latina, investigadores como Tabares, Martínez y Matabanchoy (2020) resaltan las consecuencias a nivel físico, cognitivo y laboral del síndrome de Burnout, debido a que el colaborador presenta mayor cansancio a nivel afectivo, ante lo cual, sus recursos de

regulación emocional suelen agotarse con mayor frecuencia y pueda tener un trato hostil con el cliente.

A pesar de la existencia de diversas investigaciones principalmente en personal de salud o docente, García y Amparo (2020) resaltan que el síndrome de Burnout es un problema que podría afectar a todos los trabajadores, especialmente en las expectativas de realización profesional y personal dentro de la institución laboral. El síndrome de burnout no solo afecta el desempeño del trabajador en su ámbito laboral, también afecta la calidad de vida del colaborador, el compromiso del colaborador con la organización, la producción y desempeño en el trabajo y el bienestar psicológico (Saborio, Hidalgo, 2015; Lulo, 2017; Peceres, 2018).

A nivel local, Contreras, Lira y Benito (2022) resaltan que el personal de salud de un hospital presenta un 16.6% de cansancio emocional, 28.78% despersonalización y el 25.75% una realización personal baja, ello predispone a los trabajadores a experimentar una escasa valoración de sí mismo y su desempeño laboral; asimismo, alrededor del 24.8% presenta indicadores de síndrome de burnout en el sector Retail (Garcés, Loli y Navarro, 2020), con lo cual, podrían estar predispuestos a percibir una menor calidad de vida. Además, Bruno (2021) halló que alrededor del 65.3% de teleoperadores de una empresa presentan un alto riesgo a presentar síndrome de burnout, resaltando que, al estar más expuestos a estresores laborales como la atención constante con el público, escaso manejo del horario y escasa percepción de apoyo de los superiores.

Entonces se tiene que el síndrome de burnout puede originar consecuencias a nivel personal (afectivo, conductual) social y laboral, dentro del área laboral existen investigaciones que lo relacionan con el rendimiento o desempeño laboral, se ha encontrado evidencia en trabajo con personal docente y profesionales de la salud (Sosa y Verástegui,

2021; Terán, 2017). Ante ello, se tiene a la población de teleoperadores, los cuales se encuentran en constante contacto con los clientes.

Con respecto a los antecedentes de la investigación, a nivel internacional se tiene en Ecuador, el estudio de Castro (2019), “Síndrome de Burnout y rendimiento laboral en el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Provincial Dr. Verdi Cevallos-Portoviejo”, donde halló que el personal con indicadores de burnout también presenta un rendimiento laboral menor. Además, Vásquez (2021), también realizó una investigación sobre “Síndrome de Burnout y rendimiento laboral mediante la modalidad de Teletrabajo”. Los resultados que obtuvo señalan que los colaboradores que presentaron mayores niveles de burnout tuvieron una reducción en su desempeño laboral.

En Chile, Dias, García y Yáñez (2020), investigaron sobre “Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de salud durante la Pandemia Covid 19”, los hallazgos revelan que el síndrome de burnout afecta de manera inversa al desempeño laboral. Asimismo, en otro estudio sobre el “Síndrome de Burnout y Desempeño laboral en los servidores públicos de salud del Hospital del Día IESS La Troncal en tiempos de pandemia” se halló que los servidores públicos que presentaron mayores niveles de burnout tuvieron un desempeño menor en sus actividades (Chávez, 2021).

Finalmente, a nivel internacional, la investigadora Márquez (2022) realizó un estudio “Desempeño laboral y su relación con el síndrome burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal en el Hospital General del Norte de Guayaquil Los Ceibos”. Los hallazgos más relevantes indican que existe relación entre ambas variables, donde el síndrome de burnout elevado predispone a un menor desempeño laboral.

En relación a los antecedentes nacionales, Nicolas (2022), presentó un estudio sobre el “Síndrome de Burnout y desempeño laboral en docentes de Institutos de Educación Superior del distrito de Sullana”. Los resultados indican que no existe relación entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout, el autor concluye que, a pesar de la evidencia en contra, en el caso de los docentes no se halló relación significativa.

Linares y Tarazona (2020) investigaron “Influencia del estrés laboral en el desempeño de asesores telefónicos de una empresa privada del sector de Call Center del distrito del Callao”. Realizaron un análisis correlacional de sus variables principales donde obtuvieron como resultado que no existe relación entre ambas variables, sin embargo, hallaron relación significativa negativa entre el agotamiento emocional con el civismo ($r=-0.22$) y la productividad ($r=-0.24$); asimismo, entre la despersonalización con el desempeño de tareas ($r=-0.20$); civismo($r=-0.28$); y productividad ($r=-0.34$) y, finalmente, encontraron relación significativa positiva entre la realización personal con el desempeño de tareas ($r=0.32$), civismo ($r=0.19$) y productividad ($r=0.37$). Concluyendo que el aumento del agotamiento emocional y despersonalización podrían perjudicar las dimensiones del desempeño laboral y el aumento de la realización personal podría beneficiarlo.

Gutiérrez y Abásolo (2021) estudiaron “Síndrome de burnout en teleoperadores según jornada laboral en un Call Center de Chiclayo”. Los colaboradores de turnos diurnos evidenciaron mayores niveles de despersonalización y agotamiento emocional, esto debido a que los turnos nocturnos requieren de mayor esfuerzo. Este estudio fue descriptivo comparativo y emplearon el inventario de Burnout de Maslach.

Gutiérrez (2022) en su investigación “síndrome de burnout y desempeño laboral en trabajadores de la municipalidad distrital del Santa”, halló que existe relación significativa

($p=0.002$) negativa moderada ($\rho=-0.25$). Donde el aumento del burnout podría disminuir el desempeño de los colaboradores.

Ruiz (2019) en su estudio “relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Vea Trujillo-2019”. Encontró relación significativa entre ambas variables ($\rho=-0.292$), y concluye el burnout afecta de manera negativa el desempeño de los trabajadores.

Para brindar mayor información sobre las variables, se exponen las bases teóricas en el caso del Síndrome de burnout, el término fue utilizado por primera vez en el contexto de la medicina en 1974 por Herbert Freudeberger, psiquiatra que cuando trató de explicar el deterioro de los cuidados y de la atención profesional a los usuarios de servicios sanitarios, identificó que el personal de salud presentaba alteraciones emocionales. Fue Cristina Maslach en el año 1976 quien empleó el término de burnout como síndrome una analogía a estar quemado en el trabajo, el cual presenta características como agotamiento físico, psicológico y emocional, baja motivación, conceptos y conductas negativas hacia sí mismo y el resto, así como un sentimiento de inadecuación hacia su labor profesional. Además, los colaboradores experimentan una predisposición a realizar críticas y quejas relacionadas a las condiciones en que desarrollan sus actividades laborales, la relación con sus compañeros y los obstáculos en su vida laboral (Leiter y Maslach, 1988).

Maslach dio cuenta en sus estudios de la relevancia de considerar los aspectos emocionales que operaban en el Síndrome de Burnout, aduciendo que la tensión laboral es una variable interviniente significativa en el proceso de estrés y agotamiento psíquico, además de que adecuadas estrategias de afrontamiento tenían implicaciones importantes para

los individuos en cuanto a su identidad profesional y conductas laborales (Leiter y Maslach, 1988).

El síndrome de Burnout o agotamiento emocional se define como un efecto psicológico negativo provocado por unas condiciones laborales desfavorables. Recientemente, la OMS lo conceptualizó como un síndrome que resulta de estresores laborales crónicos que no han sido tratados con éxito. Se caracteriza por tres dimensiones: 1) sentimientos de deterioro de la energía o agotamiento; 2) distanciamiento mental del trabajo o sentimientos negativos o indiferencia relacionados con el trabajo; y 3) disminución de la eficiencia profesional. El agotamiento se relaciona específicamente con un fenómeno en un contexto profesional y no debe usarse para describir experiencias en otras áreas de la vida. (Leiter y Maslach, 1988).

Profundizando en las dimensiones, estas han sido categorizadas en las siguientes:

Agotamiento emocional: sentimientos de estar agotado, sobre exigido y con falta de recursos emocionales y físicos para afrontar esta situación llegando a carecer de energía, a este acontecimiento principalmente se atribuye la sobrecarga laboral y el conflicto en el trabajo;

Despersonalización: actuación de las personas de manera negativa en el trabajo, lo que hará que no cumpla sus actividades normales disminuyendo su desempeño laboral, también lo reconocen como cinismo que refiere a una respuesta insensible o excesivamente apática a diversos aspectos del trabajo y se desarrolla frente al fracaso para enfrentar de manera positiva el agotamiento emocional. Baja realización personal: sugiere que en base a las propias auto valoraciones las personas piensan que no están cumpliendo con sus expectativas sobre el desempeño en su trabajo (Leiter y Maslach, 1988).

También, con respecto al desempeño laboral, Campus y Laureano (2021), indican que el desempeño laboral son los resultados de las actividades que el colaborador realiza de manera competente tomando como referencias sus obligaciones y funciones esperadas. Zuta et al. (2018) indican que el desempeño es el resultado que logra el colaborador en relación al cumplimiento de metas y objetivos organizacionales en un plazo determinado. Díaz y Verástegui (2022), lo definen como una capacidad explícita a través de la realización de las funciones y obligaciones que se encuentran relacionadas al puesto, donde el colaborador demuestra habilidades a nivel técnico, personal y profesional.

Rojas et al. (2020), resaltan que el desempeño laboral representa el empleo de los recursos materiales, financieros y humanos de manera idónea para lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales. Robbins y Judge (2017) indican que el desempeño puede considerarse como la capacidad para cumplir las tareas delegadas donde se considera una actitud cívica, intencionalidad y la producción generada.

Flórez (2010) propone una serie de características que deben considerarse para el desempeño laboral como la, adaptabilidad, es la capacidad de la persona para moldear su conducta a entornos diferentes, asimismo a las actividades y responsabilidades; comunicación: es la capacidad que presenta el sujeto para lograr expresar sus ideas de manera efectiva a otra persona o un grupo de trabajo; iniciativa: habilidad para brindar soluciones o actuar ante situaciones de manera activa; Conocimiento: es el grado de información que maneja la persona sobre la actividad a realizar, materiales y área de labores. Esta información es a nivel técnico o profesional; trabajo de equipo: es la habilidad del colaborador para lograr congeniar con el equipo de trabajo con el fin de alinearse a los objetivos organizacionales y;

el desarrollo de talentos: es la capacidad para desarrollar más capacidades y destrezas en función a las actividades laborales.

Existen algunas propuestas teóricas sobre el desempeño laboral, La teoría de Fried y Fotler, menciona que el desempeño laboral consta de procedimiento alineados al cumplimiento de los objetivos organizacionales y de otorgar la mayor productividad posible de los colaboradores, recursos o equipos organizacionales y de la misma organización. Para la evaluación, sugieren la creación de un vínculo entre la organización y los trabajadores donde se fomenta el compromiso de estos y así producir resultados positivos. Este enfoque teórico se centra en la capacidad que tiene la organización para brindar a sus colaboradores el reconocimiento y fomentar la satisfacción del mismo en su ámbito laboral (Contreras y Sandoval, 2019).

Herzberg propone la teoría de motivación-higiene, donde señala que el desempeño que el trabajador muestra está íntimamente relacionado con la percepción de satisfacción que experimenta en el área laboral, por lo cual, se considera motivar a los colaboradores debido a que esto impulso las acciones e involucra el compromiso del trabajador (Nicolas, 2015)

Robbins y Judge (2014) realizaron una diferencia entre las dimensiones del desempeño, donde muestra a la primera dimensión como el desempeño de tareas, esta puede observarse por medio de las características que presenta el colaborador para el logro de sus funciones, asimismo de actividades que se le han delegado; la segunda dimensión es la del civismo, este es el comportamiento del trabajador para realizar las actividades y que se encuentran alineadas con los valores institucionales, asimismo, el involucramiento en la cultura organizacional; finalmente la dimensión de productividad, está relacionado con las actividades que realiza el colaborador en un determinando tiempo en función a sus objetivos.

Ante lo expuesto anteriormente se realiza la siguiente pregunta: ¿Existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Centro, 2023?; asimismo, se plantea los problemas específicos como: ¿Existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y las dimensiones del desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Centro, 2023?, ¿Existe relación entre la dimensión despersonalización y las dimensiones del desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Centro, 2023?, ¿Existe relación entre la dimensión realización personal y las dimensiones del desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Centro, 2023?

Para los objetivos se plantea como objetivo general: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Centro, 2023; y dentro de los objetivos específicos: Determinar la relación entre la dimensión agotamiento emocional y las dimensiones del desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Centro; determinar la relación entre la dimensión despersonalización y las dimensiones del desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Centro y determinar la relación entre la realización personal y las dimensiones del desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Centro

Para lo cual se han planteado las siguientes hipótesis, como hipótesis alternativa tenemos: Existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Centro, 2023 y como nula: No existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de

telecomunicaciones de Lima Centro, 2023. Siguiendo la misma línea, se plantean las hipótesis específicas; HE₁: existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y las dimensiones desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Centro, 2023, H₀: no existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y las dimensiones del desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Centro, 2023; HE₂: existe relación entre la dimensión despersonalización y las dimensiones del desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Centro, 2023, H₀: no existe relación entre la dimensión despersonalización y las dimensiones del desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Centro, 2023 y HE₃: existe relación entre la dimensión realización personal y las dimensiones del desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Centro, 2023 y H₀: no existe relación entre la dimensión realización personal y las dimensiones del desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Centro, 2023

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Para el presente estudio, la investigación fue de tipo básica, donde se busca aumentar el conocimiento sobre un tema en particular empleando procedimientos sistemáticos (Álvarez, 2020). Dentro del enfoque de investigación, se cuenta con un enfoque cuantitativo, debido a que recolecta información numérica sobre las variables a estudiar con el fin de comprobar las hipótesis propuestas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El alcance es de tipo correlacional, con lo cual, se busca hallar la relación existente entre las variables, para ello, se emplearán procedimientos estadísticos. El diseño es no experimental, debido a que no se manipulará ninguna variable del estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Y cuenta con un corte transversal, la recolección de información se dará en un tiempo establecido.

El presente proyecto contó con una población de 523 trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en Lima Centro. Se realizará un muestreo de tipo no probabilístico intencionado, la cual es un tipo de muestreo que se emplea en función a los criterios del investigador que se orientan a las características particulares de la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), asimismo, se aplicarán los siguientes criterios de inclusión: trabajadores del área de ventas, de ambos sexos, con contrato laboral vigente, en modalidad presencial y remoto, de Lima y provincias, que aceptaran participar voluntariamente en la investigación.

Los criterios de exclusión aplicados fueron: trabajadores de las áreas de atención al cliente, puntos de venta, desarrolladores y otros que no fueran de venta directa, con contratos suspendido por licencia personal, laboral, familiar, de salud, etc., que manifestaran no desear participar en el estudio. Aplicando los criterios señalados, el estudio quedó con una muestra

conformada por 223 colaboradores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones en Lima Centro.

Para la investigación se optó por la técnica de encuesta, debida que es empleada para la recopilación de datos a través instrumentos de modalidad cuestionarios.

El primer instrumento es el Inventario de burnout de Maslach (IBM), el cual cuenta con 22 ítems distribuidos en 3 dimensiones: agotamiento emocional (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20); despersonalización (5, 10, 11, 15 y 22) y realización personal (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21). El instrumento presenta una escala Likert del 0 al 6. De los cuales, cuanto mayor sea el puntaje, mayor será la manifestación de la dimensión. La prueba fue construida por Maslach y Jackson en 1981, la cual tiene como objetivo la evaluación de las tres dimensiones del estrés laboral en personal asistencial, su adaptación a la lengua española fue realizada por Seisdedos (Maslach y Jackson, 1997).

En relación a la validez del instrumento, debemos señalar que en la construcción original del instrumento se realizó una recopilación sobre indicadores clínicos del burnout, asimismo, se realizó comparaciones con variables externas (validación de criterio externo) relacionadas al estrés (Maslach y Jackson, 1986). Posteriormente Seisdedos (1997) realiza un análisis de validez convergente, donde encuentra índices aceptables para las tres dimensiones propuestas originalmente. Lulo (2017) realizó un análisis de homogeneidad, donde la correlación entre los ítems-test fue mayor a 0.20, lo cual muestra adecuadas propiedades sobre la variable a medir, del mismo modo Vizcardo (2017) realizó una adaptación del instrumento al contexto peruano.

Para el análisis de confiabilidad, el instrumento original cuenta con una evaluación de consistencia interna por el coeficiente Alfa de Cronbach: agotamiento emocional (0.9),

despersonalización (0.79) y realización personal (0.71), los cuales demuestran coeficientes adecuadas para la administración; Seisdedos (1997) también obtuvo valores adecuados para la confiabilidad: agotamiento emocional (0.58); despersonalización (0.36) y realización personal (0.45). Lulo (2017) realizó un análisis de confiabilidad, donde obtuvo un coeficiente de Cronbach de 0.751. Asimismo, Aguilar y Morón (2022) y Toribio (2022) obtuvieron coeficientes por encima del 0.44 en las dimensiones, por lo cual, el instrumento cuenta con propiedades adecuadas para su aplicación.

El instrumento cuenta con 18 ítems dividido en 3 dimensiones: desempeño de tareas (1, 2, 3, 4, 5 y 6); Civismo (7, 8, 9, 10, 11 y 12) y Productividad (13, 14, 15, 16, 17 y 18). El cual presenta un formato de escala Likert de 5: Totalmente en desacuerdo (1); en desacuerdo (2); ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3); de acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo. Cuanto mayor sea el puntaje, mayor será la expresión de la variable.

La prueba original cuenta con una validez de contenido por un juicio de expertos, donde obtuvo puntuaciones superiores a 0.9 por medio de la V de Aiken (Moreno, 2014); posteriormente Lulo (2017) empleó el instrumento para su investigación, realizó la validación de contenido y obtuvo una puntuación de 0.8. Lizama y Ortiz (2022) realizaron un análisis factorial confirmatorio donde hallaron valores óptimos en teleoperadores. Además, el inventario fue adaptado por Moreno (2014).

En el diseño original, la prueba demostró poseer un alfa de Cronbach de 0.866, indicando que es fiable para su uso (Moreno, 2014). Lulo (2017) también demostró que el instrumento es fiable con un 0.831 de cociente de alfa de Cronbach. Finalmente, Lizama y Ortiz (2022) sometieron la prueba a un análisis de consistencia interna en población de

teleoperadores, donde administraron su instrumento de manera virtual, obtuvieron índices entre 0.81 y 0.84 del coeficiente de alfa de Cronbach concluyendo que la prueba es fiable.

Con respecto al procedimiento de recolección de datos, se realizaron las entrevistas correspondientes con los coordinadores del área, se enviaron los permisos solicitados, luego de ello, se coordinó las fechas para la administración de las pruebas, se realizó los instrumentos en formularios de Google y luego fueron enviados a los correos de los colaboradores en las fechas determinadas según cronograma.

Con respecto al procedimiento de procesamiento de datos se revisaron y tabularon los datos, y los datos válidos obtenidos se traspasaron al programa Excel para la elaboración de la base de datos, donde se realizó el diccionario de variables y sus dimensiones, finalmente los datos fueron trasladados al programa estadístico SPSS 24 para el análisis inferencial. Debido a que la muestra es mayor a 50, se empleó la prueba de kolmogorov-smirnov para determinar si la variable es normal o no normal. Debido a que los datos presentaron una distribución no normal o no paramétrica se optó por analizar los datos con el rho de Spearman.

En relación a los aspectos éticos de la investigación, se consideró la justicia, así como la integridad científica, por lo cual, los cuestionarios tienen un carácter anónimo y los datos fueron codificados con la finalidad de que no se pueda identificar a los participantes, asimismo, la información solo es manipulada por la tesista y asesora. Además, se consideró el criterio de no discriminación, donde no existe exclusión en la participación del estudio aludiendo al sexo, raza, religión ni orientación sexual, solo se aplicaron criterio de inclusión y exclusión en función a las necesidades metodológicas del estudio; de igual manera, cada participante fue libre de decidir su participación por medio de un consentimiento informado

sobre los alcances del estudio, con respecto a la responsabilidad y normatividad, se respetaron los derechos de autor, donde se ha citado de manera apropiada a los autores revisados en la presente investigación de acuerdo a las normas nacionales e internacionales, con relación a la beneficencia, no se puso en riesgo el bienestar de los participantes en ninguno de los aspectos (físicos, sociales y económicos).

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Hipótesis de investigación

Ha: Existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Centro, 2023.

H0: No existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Centro, 2023.

Dentro del análisis inferencial realizado se halló que existe correlación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas ($p < 0.00$), dentro de ellas, se encontró la correlación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral es de tipo inversa y débil ($r = -0.37$); asimismo, entre la despersonalización y el desempeño laboral, la fuerza de correlación entre el desempeño laboral y el agotamiento emocional es débil e inversa ($r = -0.37$); asimismo, entre la despersonalización y el desempeño laboral, la fuerza de correlación es débil e inversa ($r = -0.38$); con lo cual, se puede inferir que si una variable aumenta la otra tiende a disminuir. También se encontró que la realización personal y el desempeño laboral presentan una relación significativa con una fuerza de correlación media y directa ($r = 0.57$), ante ello, se infiere que mientras más se eleve una la otra también presentará esa tendencia.

Tabla 1.

Correlación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral.

| | | Desempeño laboral |
|-----------------------|-----------------|-------------------|
| Agotamiento emocional | Rho de Spearman | -0.37 |
| | Sig. | 0.00 |
| Despersonalización | Rho de Spearman | -0.38 |

| | | |
|----------------------|-----------------|------|
| | Sig. | 0.00 |
| Realización personal | Rho de Spearman | 0.57 |
| | Sig. | 0.00 |

Nota. La correlación es significativa cuando $p < 0.05$

HE1: Existe relación entre el agotamiento emocional y las dimensiones del desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Centro, 2023.

HE0: No existe relación entre el agotamiento emocional y las dimensiones del desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Centro, 2023.

Al analizar la correlación entre el agotamiento emocional con las dimensiones del desempeño laboral, se halló que existen datos significativos ($p=0.00$), donde el agotamiento emocional presenta una fuerza de correlación débil inversa ($r=-0.28$) con el desempeño de tareas; asimismo con civismo ($r=-0.37$) y productividad ($r=-0.35$), donde se infiere que al disminuir el agotamiento emocional las demás presentarán una tendencia a elevarse.

Tabla 2.

Correlación entre el agotamiento emocional y las dimensiones del desempeño laboral.

| | | Desempeño de tareas | Civismo | Productividad |
|--------------------------|-----------------|------------------------|---------|---------------|
| Agotamiento emocional | Rho de Spearman | -0.28 | -0.37 | -0.35 |
| | Sig. | 0.00 | 0.00 | 0.00 |

Nota. La correlación es significativa cuando $p < 0.05$

HE2: Existe relación entre la despersonalización y las dimensiones del desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Centro, 2023.

HE0: No existe relación entre la despersonalización y las dimensiones del desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Centro, 2023.

En los resultados de correlación de la despersonalización con las dimensiones del desempeño laboral, se evidenció la existencia de resultados significativos ($p=0.00$), donde la despersonalización presenta una fuerza de correlación débil inversa ($r=-0.38$) con el desempeño de tareas; asimismo con civismo ($r=-0.32$) y productividad ($r=-0.36$), donde se infiere que al disminuir la dimensión de despersonalización las demás presentarán una tendencia a elevarse.

Tabla 3.

Correlación entre la despersonalización y las dimensiones del desempeño laboral

| | | Desempeño de tareas | Civismo | Productividad |
|--------------------|-----------------|------------------------|---------|---------------|
| Despersonalización | Rho de Spearman | -0.38 | -0.32 | -0.36 |
| | Sig. | 0.00 | 0.00 | 0.00 |

Nota. La correlación es significativa cuando $p < 0.05$

HE3: Existe relación entre la realización personal y las dimensiones del desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Centro, 2023.

HE0: No existe relación entre la realización personal y las dimensiones del desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Centro, 2023.

Finalmente, los resultados de la correlación de la realización personal con las dimensiones del desempeño laboral, se evidenció la existencia de resultados significativos ($p=0.00$), donde la realización personal presenta una fuerza de correlación media y directa ($r=0.52$) con el desempeño de tareas; asimismo con civismo ($r=0.52$) y productividad ($r=-0.52$), donde se infiere que al incrementarse las puntuaciones de realización personal, también las demás dimensiones presentarán una tendencia a aumentar.

Tabla 4.

Correlación entre la realización personal y las dimensiones del desempeño laboral.

| | | Desempeño de tareas | Civismo | Productividad |
|----------------------|-----------------|------------------------|---------|---------------|
| Realización personal | Rho de Spearman | 0.52 | 0.52 | 0.52 |
| | Sig. | 0.00 | 0.00 | 0.00 |

Nota. La correlación es significativa cuando $p < 0.05$

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Dentro de las limitaciones del estudio, se puede describir en relación a los instrumentos que, pudo existir sesgo debido a la deseabilidad social, sin embargo, se intentó disminuir esta limitación con los cuestionarios anónimos. Asimismo, debido al alcance de la investigación no se pudo generalizar los resultados ni brindarles características predictivas

El estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral. Los resultados señalan que existe relación significativa ($p=0.00$) e inversa con una fuerza de correlación débil ($r= -0.37$) entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral, estos datos van en sintonía con lo hallado por varias investigaciones (Arana, 2022; Márquez, 2020; Ruiz, 2019; Lulo, 2017); sin embargo, los resultados difieren con los de Nicolas (2022), el cual no halló relación de las variables en su estudio. Ante ello, se infiere que cuanto mayor sea los niveles de agotamiento emocional también disminuirían los indicadores de desempeño laboral, por lo cual, el malestar generado a nivel emocional podría repercutir en las funciones realizadas, disminuyendo la capacidad de atención y eficacia, Maslach y Jackson (1981) destacan que el agotamiento emocional disminuye los recursos emocionales para afrontar situaciones laborales.

Con respecto a la segunda dimensión, los resultados indican que existe relación significativa ($p=0.00$) e inversa débil ($r=-0.38$) entre la despersonalización y el desempeño laboral, estos datos son similares con varios estudios (Arana, 2022; Márquez, 2020; Ruiz, 2019; Lulo, 2017); sin embargo, Nicolas (2022) obtiene resultados que difieren, debido a que en su estudio no halló relación. Se considera que si los colaboradores experimentan niveles elevados de despersonalización también disminuiría su desempeño laboral. Leiter y Maslach (1988) concuerdan y señalan que las personas que experimentan la despersonalización

reaccionarían de manera apática, debido a que esta es una reacción desinteresada y negativa hacia los demás, por lo cual, los teleoperadores podrían responder también de manera negativa a las actividades laborales.

De la tercera dimensión, se obtuvo que la realización personal se relaciona significativamente ($p=0.00$) y de manera directa con una fuerza de correlación moderada ($r=0.57$) con el desempeño laboral, al igual que en otros estudios como los de Arana (2022), Márquez (2020), Gutiérrez y Lulo (2017) y Ruiz (2019), a diferencia de Nicolas (2022) que no logró hallar relación de las dos variables. Ante los datos expuestos, se infiere que los colaboradores que perciben mejores oportunidades o experimenten que sus actividades contribuyen a su crecimiento personal también lograrán desempeñar mejor sus laborales.

En relación al objetivo específico uno, el agotamiento emocional presenta relación significativa ($p=0.00$) e inversa con una fuerza de correlación débil ($r=-0.28$) con la dimensión desempeño de tareas, esto es corroborado por Linares y Tarazona (2020); y Lulo (2017). Los colaboradores que perciban una sobrecarga de sus recursos emocionales también experimentarán menos capacidad para realizar las actividades relacionadas a sus funciones laborales.

Asimismo, el agotamiento emocional está relacionado significativamente ($p=0.00$) e con una dirección inversa con una fuerza de correlación débil ($r=-0.37$) con la dimensión civismo, esto concuerda con los estudios de Linares y Tarazona (2020); y Lulo (2017). Los colaboradores que perciban una sobrecarga de sus recursos emocionales y fatiga tendrán menos capacidad para involucrarse en actividades de la empresa y presentarán menor predisposición para relacionarse en el ambiente laboral.

El agotamiento emocional está relacionado significativamente ($p=0.00$) con una dirección inversa con una fuerza de correlación débil ($r=-0.35$) con la dimensión productividad, esto es coherente con los estudios de Linares y Tarazona (2020); y Lulo (2017). Los colaboradores que experimentan mayor cansancio emocional podrían experimentar un rechazo a los valores institucionales debido al desgaste emocional que percibe.

En relación al objetivo dos, la despersonalización y el desempeño de tareas se correlaciona significativamente ($p=0.00$) y de manera inversa con una fuerza de correlación débil ($r=-0.38$), esto fue hallado también por Linares y Tarazona (2020); y Lulo (2017). Ante ello, se infiere que los colaboradores que presentan mayores conductas de rechazo hacia otras también tendrán dificultades en realizar las tareas respectivas debido a que las actividades en la empresa están íntimamente relacionadas con el contacto a clientes.

Existe relación significativa ($p=0.00$) inversa y presenta una fuerza de correlación débil ($r=-0.32$) entre la despersonalización y el civismo al igual que Linares y Tarazona (2020); y Lulo (2017) señalaron en sus respectivos estudios. Los colaboradores que perciban mayor rechazo hacia los demás tendrán una predisposición a negarse a trabajar con sus iguales o apoyar a sus compañeros.

Además, se presenta correlación significativa ($p=0.00$) e inversa con una fuerza de correlación débil ($r=-0.32$) entre la despersonalización y la productividad, del mismo modo Linares y Tarazona (2020); y Lulo (2017) encontraron resultados similares, por lo cual, se puede inferir que los colaboradores que presenten indicadores elevados de despersonalización también tendrán una menor predisposición a colaborar con las actividades organizacionales.

Con respecto al objetivo específico tres, la realización personal se correlacionada de manera significativa ($p=0.00$) y directa con una fuerza de correlación moderada ($r=0.52$) con el desempeño de tareas, Linares y Tarazona (2020) obtuvieron hallazgos similares en su investigación. Aquellos que perciban un mejor desarrollo en sus actividades y que reconozcan que las funciones realizadas contribuirán en su desarrollo laboral también podrían tener la predisposición de ejecutar sus actividades con mayor eficacia.

Existe correlación significativa ($p=0.00$) y directa con una fuerza de correlación moderada ($r=0.62$), entre la realización personal y el civismo, también Linares y Tarazona (2020) encontraron resultados que concuerdan, los colaboradores que presenten mayores niveles de realización personal también percibirán mejores niveles de civismo. La realización personal implica la satisfacción que el colaborador tiene con las actividades y la organización a la que pertenece (Leiter y Maslach, 1988), por lo cual, podría existir un mayor compromiso con la empresa.

Finalmente, se halló correlación significativa ($p=0.00$) directa moderada ($r=0.52$) entre la realización personal y la productividad, asimismo Linares y Tarazona (2020) obtuvieron resultados en la misma dirección, el desarrollo de la realización personal conlleva a que el empleado se identifique con los valores de la organización demostrando mayor compromiso y valores reflejadas en un incremento de la productividad.

El presente estudio brindó resultados que concuerdan que, a nivel teórico, el síndrome de burnout está relacionado con el desempeño laboral, lo cual se ha podido evidenciar en otras poblaciones como personal de salud, docentes, entre otros, la investigación dota de información relevante sobre la manifestación de las variables, donde se sustenta que el síndrome de burnout repercute en el desarrollo activo de las actividades laborales como

señalan los autores; a nivel metodológico, el empleo de instrumentos con propiedades psicométricas pertinentes a nivel nacional promueven el uso de instrumentos con sustento empírico, a nivel práctico, la información extraída podrá ayudar a la empresa a conocer sobre las variables y cómo es importante reducir los niveles de síndrome de burnout con el fin de mejorar el desempeño laboral, esto podría lograrse con la aplicación de estrategias y actividades objetivas. A nivel social, los datos podrán ser empleados para sensibilizar a los directivos de la empresa con el fin de brindar datos empíricos sobre las posibles repercusiones que presenta el síndrome de burnout en colaboradores de ventas.

Ante los resultados expuestos:

- Se concluye que existe correlación significativa inversa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, donde el agotamiento emocional y la despersonalización presentan una correlación inversa con una fuerza de correlación débil, sin embargo, la realización personal presenta una correlación directa con una fuerza de correlación media.
- Se halló correlación significativa directa entre el agotamiento emocional y las dimensiones del desempeño laboral, donde presentaron una fuerza de correlación débil
- Asimismo, se encontró relación entre la despersonalización y las dimensiones del desempeño laboral, donde se evidencia una fuerza de correlación débil
- Finalmente existe correlación entre la realización personal y las dimensiones del desempeño laboral con una fuerza de correlación media.

REFERENCIAS

- Aguilar, M. M. y Morón, D. A. (2022). *Síndrome de burnout y factores sociodemográficos en trabajadores de una empresa de call center en Surquillo, Lima* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Sedes Sapientiae].
<https://hdl.handle.net/20.500.14095/1591>
- Álvarez, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales.
<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10818>
- Arana, D. (2022) *Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería de una clínica privada* [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener].
<https://hdl.handle.net/20.500.13053/7446>
- Bruno, W. E. (2021). Relación entre los factores de riesgo psicosocial laboral y el síndrome de burnout en teleoperadores de una empresa de call center. Lima, 2020 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/16817>
- Castro, J. S. (2019) *Síndrome de Burnout y rendimiento laboral en el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Provincial Dr. Verdi Cevallos-Portoviejo* [Tesis de pregrado, Universidad Estatal del Milagro]
<http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5030>
- Campos, C. y Laureano, M. (2021). Síndrome de burnout y desempeño laboral en enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio institucional.
<https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/17958>
- Chávez, P. Síndrome de Burnout y Desempeño laboral en los servidores públicos de salud del Hospital del Día IESS La Troncal en tiempos de pandemia. [Tesis de maestría,

Universidad Estatal del Milagro].
<http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/5871>

Contreras, C.; Lira, H. y Benito, B. (2021) Autoestima y síndrome de burnout en médicos de unidades críticas. Estudio correlacional. Hospital Nacional dos de Mayo. Lima-Perú. *Horiz. Med.* 21(2), e1507. <http://dx.doi.org/10.24265W/horizmed.2021.v21n2.06>

Contreras, G. y Sandoval, J. (2019) El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño del personal médico del área de Emergencia EsSalud Chimbote [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40867>

Dias, S. K.; García, S. M. y Yáñez, A. C. (2022) Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de salud durante la Pandemia Covid 19. *Horizonte de enfermería.* 2022; 33(2): 123 – 131. https://doi.org/10.7764/Horiz_Enferm.33.2.123-131

Díaz, E. y Verástegui, Y. (2022). Síndrome de burnout y desempeño laboral en profesionales de enfermería de un hospital público. Nuevo Chimbote, 2021. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Santa]. Repositorio institucional.
<http://repositorio.uns.edu.pe/handle/UNS/3928>

Flórez, J. (2010) *El comportamiento humano en las organizaciones*. Lima: Universidad del Pacífico.

Garcés, C.; Loli, A. y Navarro, V. (2020) Calidad de vida y síndrome de burnout en los colaboradores del sector retail de Lima Metropolitana. *Revista de investigación en psicología* 23(2), 67 – 82. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v23i2.19233>

García, J. y Amparo, S. (2018). Effect sizes and cut-off points: a meta-analytical review of burnout in Latin American countries. *Psychology, health & Medicine*, 23 (9). 1079-1093. <https://doi.org/10.1080/13548506.2018.1469780>

- Gutiérrez, F. G. y Abásolo, V. L. (2021) Síndrome de burnout en teleoperadores según jornada laboral en un Call Center de Chiclayo [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán] <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8531>
- Gutiérrez, R. N. (2022) Síndrome de burnout y desempeño laboral en trabajadores de la municipalidad distrital del Santa [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/9720>
- Leiter, M.P. y Maslach, C. (1998) *The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. Journal of Organizational Behavior. 1988; 9(4): 297 – 308.*
- Lulo, A. Y. (2017). Síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017 [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11311>
- Linares, B. M. y Tarazona, B. S. (2020) Influencia del estrés laboral en el desempeño de asesores telefónicos de una empresa privada del sector de Call Center del distrito del Callao, 2020 [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/30636>
- Lizama, D. C. y Ortiz, B. K. (2022) *Resiliencia y desempeño laboral en teleoperadores de un call center Lima Metropolitana* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/101935>.
- Márquez, I. I. (2020) Desempeño laboral y su relación con el síndrome burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal en el Hospital General del Norte de Guayaquil Los Ceibos [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <https://core.ac.uk/download/pdf/486912312>
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1986) *Maslach burnout inventory*. Palo alto, CA.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1997) *MBI Inventario burnout de Maslach. Síndrome del “quemado” por estrés laboral asistencial*. Madrid: Tea ediciones

- Moreno, M. (2014). *Nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área de call center de la empresa servicios, cobranza e inversiones S. A. C. Lima, 2014*. [Tesis para licenciatura, Universidad César Vallejo]
- Nicolas, A. (2022) *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en docentes de Institutos de Educación Superior del distrito de Sullana – 2021* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80379>
- Organización Internacional del Trabajo (2016) *Estrés en el trabajo: un reto colectivo (1era edición)*. Italia: Centro Internacional de Formación de la OIT
- Peceres, B. (2018) *Síndrome de Burnout y Bienestar Psicológico en trabajadores de Contact Center de la ciudad de Lima* [Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres]
- Robbins, S. y Judge, T. (2017) *Comportamiento organizacional*. Pearson.
- Rojas, J., Cespedes, R., y Bambaren, L. (2020). Gestión del talento humano y su incidencia en la productividad laboral del personal operativo en la Empresa Fisim SAC Huánuco, 2015. *Balance's*, 8(11), pp. 48-55.
<https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/194>
- Ruiz, B. (2019). *Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los cajeros del hipermercado Plaza Vea Trujillo-2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].
- Saborío, L., y Hidalgo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Scielo*, 32(1), 145-159.
- Seisdedos, N. (1997). *Introducción, normalización y comentarios a la versión española del MBI*. Maslach, C. y Jackson, S. E. Madrid: Tea Ediciones.
- Sosa, F. y Verástegui, J. (2021). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa local N° 10 Huaral, 2020. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70622>

Tabares, Y., Martínez, V y Matabanchoy, S. (2020). Síndrome de Burnout en docentes de Latinoamérica: Una revisión sistemática. *Univ. Salud.* 22(3):265-279. DOI: <https://doi.org/10.22267/rus.202203.199>

Terán, C. (2017). Síndrome de burnout y rendimiento laboral en enfermeras de la caja petrolera de salud en la ciudad de la paz. [Tesis de licenciatura, Universidad Mayor De San Andrés] <https://docplayer.es/180289423-Universidad-mayor-de-san-andres.htm>

Toribio, Patricia (2022). *Relación del síndrome de burnout y satisfacción laboral de los teleoperadores de un contact center en el año 2020* [Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/10132>

Vizcardo, W. G. (2017) Adaptación del inventario de burnout de Maslach en trabajadores de transporte público en Lima norte, 2016. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].

Vásconez, M. A. (2021) *Síndrome de Burnout y rendimiento laboral mediante la modalidad de Teletrabajo* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato] <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/33754>

Zuta Arriola, N., Castro Llaja, L., & Zela Pacheco, L. M. (2018). Motivación profesional y desempeño laboral de los docentes de práctica clínica de la escuela profesional de 66 enfermería. *Investigación Valdizana*, 12(3), pp. 157–164. <https://doi.org/10.33554/riv.12.3.151>

ANEXOS

ANEXO1 : Matriz de consistencia



| Síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima centro, 2023 | | | | |
|--|--|--|---|---|
| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | METODOLOGÍA |
| <p>Problema general: ¿Existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Centro, 2023?</p> <p>Problemas específicos: 1. ¿Existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y las dimensiones del desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Centro, 2023? 2. ¿Existe relación entre la dimensión despersonalización y las dimensiones del desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Centro, 2023? 3. ¿Existe relación entre la dimensión realización personal y las dimensiones del desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Centro, 2023?</p> | <p>Objetivo general: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Centro, 2023</p> <p>Objetivos específicos: 1. Determinar la relación entre la dimensión agotamiento emocional y las dimensiones del desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Centro, 2023 2. Determinar la relación entre la dimensión despersonalización y las dimensiones del desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Centro, 2023 3. Determinar la relación entre la dimensión realización personal y las dimensiones del desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Centro, 2023</p> | <p>Hipótesis general: Existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Centro, 2023</p> <p>HE1: Existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y las dimensiones del desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Centro, 2023</p> <p>HE2: Existe relación entre la dimensión despersonalización y las dimensiones del desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Centro, 2023</p> <p>HE3: Existe relación entre la dimensión realización personal y las dimensiones del desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Centro, 2023</p> | <p>Variable 1: Síndrome de burnout</p> <p>Dimensiones - Agotamiento emocional (1,2,3,6,8,13,14,16 y 20) - Despersonalización (5,10,11,15,22) - Realización personal (4,7,9,12,17,18,19 y 21)</p> <p>Variable 2: Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones - Desempeño de tareas (1,2,3,4,5 y 6) - Civismo (7,8,9,10,11 y 12) - Productividad (13,14,15,16,17 y 18)</p> | <p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Alcance: Correlacional</p> <p>Diseño: no experimental</p> <p>Población: El presente proyecto contó con una población de 523 trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en Lima Centro.</p> <p>Muestra: Está conformada por 223 colaboradores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones en Lima Centro</p> <p>Instrumentos: Inventario de burnout de Maslach (IBM) Inventario de desempeño laboral</p> |

ANEXO 2: Matriz de operacionalización de variables

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | ÍTEMES / indicadores | CORRECCIÓN |
|---------------------|--|---|---|---|
| SÍNDROME DE BURNOUT | El síndrome de burnout se caracteriza por presentar en el trabajador agotamiento físico, psicológico y emocional, baja motivación, actitudes negativas hacia sí mismo y los demás, así como un sentimiento de inadecuación hacia su labor profesional. (Leiter y Maslach, 1988). | El síndrome de burnout es una variable numérica discreta que presenta tres dimensiones: despersonalización, agotamiento emocional y realización personal. | <ul style="list-style-type: none"> - Agotamiento emocional (1,2,3,6,8,13,14,16 y 20) - Despersonalización (5,10,11,15,22) - Realización personal (4,7,9,12,17,18,19 y 21) | El cuestionario cuenta con una escala likert, cuando mayor sea el puntaje en cada una de sus dimensiones, mayor será la expresión de la misma |
| DESEMPEÑO LABORAL | El desempeño puede considerarse como la capacidad para cumplir las tareas delegadas donde se considera una actitud cívica, intencionalidad y la producción generada. (Robbins y Judge, 2017) | El desempeño laboral es una variable numérica discreta, la cual, cuenta con tres dimensiones: desempeño de tareas, civismo y productividad. | <ul style="list-style-type: none"> - Desempeño de tareas (1,2,3,4,5 y 6) - Civismo (7,8,9,10,11 y 12) - Productividad (13,14,15,16,17 y 18) | La sumatoria de los puntajes determina un valor, mientras mayor sea ese valor, se asume que mayor será la manifestación de la variable |

Consentimiento informado

SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LIMA CENTRO, 2023

 No compartido 

* Indica que la pregunta es obligatoria

Con motivo de desarrollar mi proyecto de investigación para la obtención de licenciatura en **Psicología** con el tema: **SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LIMA CENTRO, 2023**, la tesista **MARIA BEJARANO** de la Universidad Privada del Norte - Sede Los Olivos; solicita su colaboración para responder las preguntas mediante nuestra encuesta. La información recopilada será empleada exclusivamente para fines académicos, asimismo, no se expondrá la información directa o indirecta de ninguno de los participantes. Asimismo, se le recuerda que usted es libre de aceptar o rechazar su participación antes o durante del desarrollo de la misma. Se le agradece su participación, el tiempo que nos brinda y la buena disposición. *

Acepto

No acepto

PRUEBA DE NORMALIDAD

A continuación, se describen los resultados obtenidos por medio de la prueba de normalidad de Kolgomorov-smirnov

| | P-valor |
|-----------------------|---------|
| Agotamiento emocional | 0.00 |
| Despersonalización | 0.00 |
| Realización personal | 0.00 |
| Desempeño laboral | 0.00 |
| Desempeño de tareas | 0.00 |
| Civismo | 0.00 |
| Productividad | 0.00 |